

Pleins feux

LA LETTRE DE MOSELLE TOURISME

JANVIER 2011

HORS SÉRIE



Le soutien aux acteurs du tourisme constitue l'un des 3 axes stratégiques du Schéma départemental de développement touristique de la Moselle, au même titre que la promotion et la commercialisation du territoire (axe n° 1) et le renforcement des partenariats touristiques (axe n° 3). Moselle Tourisme, opérateur du Conseil Général, est chargée de mettre en œuvre ce Schéma départemental.

Dans les domaines de la communication touristique et de la commercialisation, Moselle Tourisme accompagne les acteurs du tourisme en menant des actions de relations presse et de publicité, en réalisant et en diffusant des brochures, en participant à des salons professionnels, en organisant des manifestations et en développant une présence très active sur Internet.

En plus des services traditionnels apportés par son site internet www.moselle-tourisme.com (promotion de l'offre, diffusion d'informations, échange de liens, newsletter, réservations en ligne...) Moselle Tourisme propose depuis deux ans une nouvelle palette de services orientés web 2.0. Ce sont ces nouveaux outils et services que nous mettons à votre disposition, que nous vous proposons de découvrir aujourd'hui.

Bernard Hertzog
Président de Moselle Tourisme
Vice-Président du Conseil Général de la Moselle



Pleins Feux - Directeur de la publication : Jean-Michel Klaine,
rédacteur en chef assisté de Sylvia Faigel, Valérie Hukalo et Joël Biendicho.
Conception, rédaction et réalisation : Horizon Bleu 03 87 65 66 80.
Crédits photos : Jean-Claude Kanny, Moselle Tourisme.

Moselle Tourisme
2-4, rue du Pont-Moreau - BP 80002 - 57003 Metz cedex 1.
Tél. +33 (0) 3 87 21 53 90 - Fax +33 (0) 3 87 37 58 84 - www.moselle-tourisme.com

la Moselle
ENFLAMMEZ-VOUS POUR ELLE !

Moselle Tourisme en prise directe avec la révolution Web 2.0

www.moselle-tourisme.com en chiffres (2010)
Tous les mois le site enregistre :

43 000 visites

445 000 pages vues

13 500 documents téléchargés

8 000 personnes sont abonnées à
la newsletter mensuelle trilingue

Dans le domaine de l'information touristique, la démocratisation d'Internet a révolutionné les pratiques des consommateurs. Moselle Tourisme s'est rapidement intéressée aux technologies de l'information et de la communication et s'est dotée en 2007 d'un nouveau site internet, principalement alimenté par une base de données régionale. L'agence a mis en place son site dans une optique de séduction et de mise à disposition d'une information touristique exhaustive actualisée.

Cette démarche s'est ouverte sur une nouvelle dimension : **celle du web 2.0.**

Interactivité et vérité

Désormais, pour préparer leur séjour, les internautes sont en quête d'une « **information vérité** » produite par les acteurs du tourisme, enrichie d'une « **information réalité** » amenée par les internautes (commentaires, photos, vidéos partagées...). Cette évolution s'est traduite, ces dernières années, par l'émergence des réseaux sociaux (Facebook, Twitter) et le partage d'expériences (TripAdvisor, Youtube, Flickr, Wikipédia), avec toujours plus d'interactivité et un besoin grandissant de mobilité.

Aujourd'hui, Moselle Tourisme développe une véritable stratégie web 2.0 et considère le «web social» et la mobilité comme deux enjeux essentiels pour sa stratégie de communication touristique.

La stratégie web 2.0 de Moselle Tourisme

Dans le cadre de sa stratégie web 2.0, Moselle Tourisme s'est fixé plusieurs objectifs ambitieux :

- Donner plus de visibilité à la destination Moselle sur Internet et valoriser l'image du territoire, en partageant très largement ses informations touristiques.
- Identifier et mobiliser des relais d'opinion favorables. Interagir avec les internautes sur les espaces où ils évoluent, en suscitant leurs avis et commentaires.
- Générer du trafic qualifié sur le site officiel en touchant de nouveaux publics.
- Proposer aux «mobinautes» une offre adaptée avec le développement de l'offre mobile en lien avec SITLOR.

Les actions web 2.0 de Moselle Tourisme

- Réseaux sociaux : Facebook, Twitter, TripAdvisor (avis et commentaires).
- Plateformes de partage de contenus multimédias : Flickr/Panoramio, YouTube/Dailymotion, Calaméo, Wikipédia.
- Communication entre professionnels du tourisme : espaces collaboratifs et blog.
- Diffusion d'infos : SITLOR, site mobile, générateur de flux RSS.

Web 1.0 ? Des données et des connaissances !

- Le professionnel produit et diffuse son information sur son site web.
- Pour l'internaute, cela ressemble à la TV.
- L'internaute est spectateur, extérieur à l'information.

Web 2.0 ? Des personnes et des échanges !

- L'information est partagée, les documents connectés : blogs, photos et vidéos en ligne, flux rss, réseaux sociaux...
- Le pouvoir s'est déplacé du professionnel vers l'internaute (les avis font partie de l'information).
- L'internaute n'est plus simplement spectateur et devient acteur.

SITLOR, au cœur de l'information touristique lorraine

LE POINT DE VUE DE...

Mélanie Schneider,
conseillère en séjour, gestionnaire
base de données à l'Office de
Tourisme d'Amnéville.

«SITLOR est vraiment rapide et performant pour apporter des réponses immédiates à notre clientèle. C'est un point de vue unique sur l'offre touristique lorraine. Grâce à la structuration en fiches, l'alimentation de la base est simple : en un clic, on a tout sous les yeux et on peut ajouter facilement textes ou photos».



SITLOR, Système d'Information Touristique Lorrain, a été mis en place en juillet 2009. Il s'appuie sur un réseau d'Offices de Tourisme. Il est la propriété du Comité Régional du Tourisme de Lorraine et des 4 Agences Départementales de Développement Touristique.

Le réseau s'appuie sur un outil performant qui s'articule autour de « briques métiers » : gestion de l'accueil, gestion de l'information et gestion de la relation client. Il concourt ainsi à la professionnalisation des acteurs du tourisme.

Les objectifs du SITLOR

Les objectifs du SITLOR sont multiples : il permet principalement de recueillir de manière exhaustive l'offre touristique régionale et la rendre accessible au plus grand nombre sur de multiples canaux. Il accompagne également les partenaires, diffuseurs et professionnels du tourisme dans le cadre d'une stratégie de communication et de valorisation de la Lorraine et de ses destinations touristiques.

Comment fonctionne le SITLOR ?

Le réseau regroupe le Comité Régional du Tourisme Lorrain, Moselle Tourisme, Meurthe-et-Moselle Tourisme, le Comité Départemental du Tourisme de la Meuse, Vosges Développement et plus de 40 Offices de Tourisme sur la Lorraine.

Toutes ces structures sont productrices d'informations et alimentent la base de données consultable par tous. En Moselle, le réseau est constitué de 10 Offices de Tourisme « producteurs » qui recueillent l'information sur leur territoire, de 5 sites « consultants » qui bénéficient du dispositif en lecture seule et de Moselle Tourisme qui administre l'ensemble du réseau sur le département.

A ce jour, SITLOR propose plus de 10 200 fiches informatives sur les sites lorrains dont près de 6 100 fiches consacrées à l'offre mosellane.

Toutes ces données sont mises à disposition des membres du réseau qui les utilisent pour l'information des touristes en face à face, la réalisation de documents de communication ou l'alimentation de sites internet.



Bientôt un générateur de flux pour les prestataires mosellans

Moselle Tourisme proposera prochainement un générateur de flux RSS personnalisés sur son site web. Ce dispositif permettra aux prestataires mosellans de sélectionner facilement le flux thématique de leur choix (formules week-end, hébergements, restauration, loisirs, visites, agenda actualisé en permanence) pour le proposer sur leur site à leurs clientèles.

La vocation du générateur de flux n'est pas de permettre le téléchargement de toute la base de données (à des sites nationaux par exemple), mais bien d'apporter un service aux partenaires locaux de Moselle Tourisme en leur permettant d'afficher des informations complémentaires sur leurs sites web. Les demandes de diffusion plus complexes, plus importantes ou hors département devront faire l'objet d'un traitement plus spécifique.

Moselle Tourisme sur

facebook®

et le territoire devient interactif !

Le phénomène Facebook

Composé de 500 millions d'utilisateurs dont 19 millions de Français, Facebook est le premier réseau social du monde. Il constitue une communauté d'amis ou de fans qui partagent des informations personnelles ou professionnelles (quelques mots, un lien, une photo, une vidéo). Ce réseau leur permet d'interagir grâce à des outils d'expression simples, puissants et gratuits.

Plus de 4 400 fans de la Moselle

Moselle Tourisme dispose d'une page sur Facebook depuis 2009. Elle compte aujourd'hui plus de 4 400 fans ou amis. La création de cette page répond à la volonté de Moselle Tourisme de participer à un réseau ouvert afin de dialoguer, partager des informations, promouvoir le territoire touristique et la marque Moselle Tourisme. Outre la conquête d'un public particulièrement vaste et très diversifié, ce média augmente le trafic qualifié sur le site de Moselle Tourisme, Facebook permettant de cibler de nouveaux clients.

Un espace de valorisation pour les prestataires

Côté contenu, Moselle Tourisme publie des informations sur l'actualité touristique de la Moselle. Véritable espace de rencontre, cette page permet à tous les internautes fans de la Moselle de se retrouver pour confronter leur point de vue. Cette page permet également aux partenaires de Moselle Tourisme de publier directement sur la page pour annoncer leurs événements ou actualités.

Sources chiffres : facebook.com et facebaker.com



Chiffres clés

En France,
42 % des internautes
ont déjà un compte

50 % des utilisateurs
se connectent
tous les jours

69 % ont entre
18 et 45 ans

En moyenne chaque
utilisateur compte
130 amis et publie
90 commentaires ou
contenus par mois

LE POINT DE VUE DE...

Eric Vogein, gestionnaire de l'ouvrage du Hackenberg

« Pour les associations comme nous, la page Facebook de Moselle Tourisme permet de valoriser notre site et de toucher une population plus jeune que sur d'autres médias. On peut passer facilement des messages événementiels et réagir aux demandes des internautes. C'est vraiment pratique ».

Twitter,
instantané et
professionnel



Micro-blog, Twitter permet aux utilisateurs d'envoyer gratuitement des messages brefs (tweets), par Internet, par messagerie instantanée ou par SMS.

Moselle Tourisme l'utilise pour publier des informations sur son activité, sur les événements mosellans et pour «retweeter» (transférer) des messages en lien avec la destination Moselle.

Moselle Tourisme entretient ainsi en permanence un réseau d'information principalement professionnel.

A ce jour, le compte Tweeter de Moselle Tourisme regroupe 900 abonnés (prestataires, journalistes, pro du tourisme...) et suit 335 abonnements, principalement pour la veille touristique.



<http://twitter.com/MoselleTourisme>





LE POINT DE VUE DE...
Carine Charton,
 agent d'accueil à l'OT de Sarrebourg.

«Étant de nature curieuse, le blog de Moselle Tourisme me permet d'être en permanence au fait de l'actualité touristique mosellane. Je reçois des mails qui me signalent les nouveaux articles : je me connecte et surfe sur le blog. Lorsque je suis concernée, je n'hésite pas à poster des commentaires ou à engager le dialogue pour en savoir plus...»

Blog Moselle Tourisme : l'information et l'interaction

<http://moselletourisme.wordpress.com> |



Le blog est un journal en ligne constitué d'articles écrits selon un rythme périodique, classés antéchronologiquement. Ce média bénéficie d'une grande facilité de publication. Il permet en outre une certaine liberté éditoriale et une forte capacité d'interaction en temps réel avec le lectorat.

Pourquoi un blog Moselle Tourisme ?

Tout simplement pour donner plus de visibilité aux actions de Moselle Tourisme et à l'actualité touristique de la Moselle. Le blog permet d'entretenir un lien fort avec les partenaires touristiques qui peuvent interagir sur le contenu en publiant des avis et commentaires.

Le blog Moselle Tourisme présente les articles de la lettre d'information Pleins Feux, enrichis de contenus multimédias et web 2.0 : documents pdf, brochures feuilletables, photos Flickr, liens vidéo. Il est également alimenté en informations événementielles par les membres de l'équipe de Moselle Tourisme, en fonction de leurs domaines de compétence respectifs.

Pourquoi Wordpress ?

Parce que Wordpress est une plateforme sans publicité. Elle dispose de nombreuses fonctions de publication : multi-auteurs, mode brouillon, insertion de fichiers multimédias (photos, vidéos) et widgets web 2.0. Elle s'utilise comme un traitement de texte et intègre une interface permettant la modération des publications et des commentaires. L'inscription à Wordpress est gratuite et n'est pas obligatoire pour lire le blog. Tout le monde peut donc accéder facilement au contenu.

Un espace interactif d'avenir

A l'avenir, le blog Moselle Tourisme deviendra une véritable plateforme d'échanges qui aura l'avantage d'associer le personnel de Moselle Tourisme, ses partenaires et prestataires, créant ainsi une communauté interactive autour de la thématique touristique. Il pourrait remplacer certaines publications professionnelles (comme le bulletin « Pleins Feux ») qui sont jusqu'à maintenant diffusées par voie postale.



La Moselle sur TripAdvisor

TripAdvisor est le plus grand site mondial d'avis de voyages. Il est consulté chaque mois par 32 millions de visiteurs.

Il compte 15 millions de membres et produit 40 millions d'avis et commentaires sur 70 000 destinations.

En quelques années, TripAdvisor est devenu une aide à la décision incontournable pour le choix et la réservation des séjours et prestations touristiques. Moselle Tourisme a obtenu la création sur le site TripAdvisor d'une page Moselle et le statut d'expert institutionnel, ce qui lui permet de valoriser la destination. Par ailleurs, la signature d'une convention entre SITLOR et TripAdvisor permettra également de proposer aux membres du réseau l'insertion de liens sur leurs sites propres pour y afficher les avis de voyageurs.



Sources chiffres : TripAdvisor.fr

http://www.tripadvisor.fr/Tourism-g1934702-Moselle_Lorraine-Vacations.html

Les photos de Moselle Tourisme visibles dans le monde entier

flickr™

Flickr est le premier site mondial de partage de photos. Il permet aux particuliers comme aux professionnels de déposer des photos sur une plateforme pour les mettre à la disposition des internautes. Flickr est de ce fait un outil de partage, mais également de promotion, utilisé par des photographes. En 2010, le site hébergeait plus de 4 milliards de photos.

Flickr au cœur des échanges

La création d'une galerie Moselle Tourisme sur Flickr a des objectifs multiples :

- Donner de la visibilité à la destination Moselle sur Internet.
- Générer du trafic sur le site principal, en touchant de nouveaux publics.
- Interagir avec nos clients sur un espace facile à utiliser et où les commentaires sont possibles.

Quels services, pour qui ?

Pour les particuliers, c'est la possibilité de consulter la galerie Moselle Tourisme constituée de milliers de photos, pour se faire une idée de la destination. Pour les partenaires et les prestataires, l'offre est beaucoup plus large : mise à disposition des liens ou des codes html des photos (pour les intégrer dans un site, dans un message...). Ils peuvent aussi se procurer des diaporamas thématiques. Le prêt photographique classique reste possible, la galerie Flickr constituant une vitrine de choix.

Sources chiffres : Wikipedia

LE POINT DE VUE DE...

Jennifer Ramond,
Chargée de communication à l'OT
de Thionville

«Avec la page Moselle Tourisme sur Flickr, je dispose d'une véritable banque d'images de qualité que je peux utiliser pour la communication de l'Office de Tourisme. Grâce au partage et au lien html, nous pouvons également mettre des diaporamas en ligne sur notre site. C'est facile, rapide et très professionnel.»

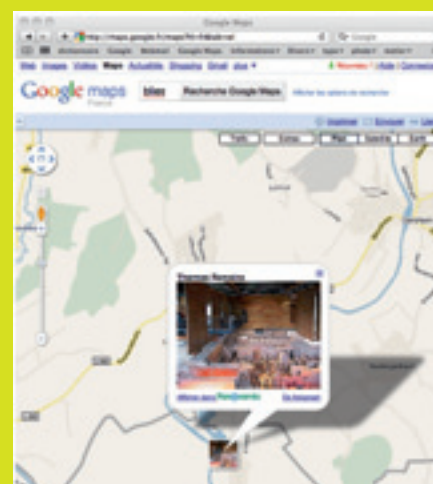


La galerie Moselle Tourisme

- 3 500 photos
- Photos publiques, tous droits réservés (photo « Jean-Claude Kanny/Moselle Tourisme »)
- Définition d'une norme de tags (mots clés) permettant les recherches
- Géolocalisation des photos (localisation du lieu photographié sur une carte)
- Rangement dans des albums puis dans des classeurs
- Enrichissement des photos, des albums et des classeurs avec du texte

Panoramio, le lieu et son image !

Panoramio est un site de partage de photos géolocalisées. Il permet d'adjoindre des images à un lieu sélectionné sur les cartes Google Maps ou Google Earth. En alimentant Panoramio, Moselle Tourisme et ses partenaires donnent davantage de visibilité à la destination.



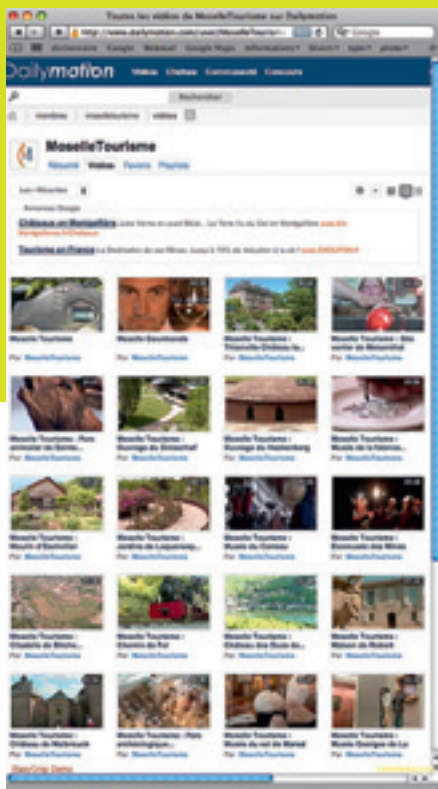
L'exemple du parc archéologique de Bliesbruck-Reinheim

Lorsque l'on cherche Bliesbruck-Reinheim sur Google Maps, des images sont systématiquement associées aux résultats de la recherche.



<http://www.panoramio.com/user/3759151>

YouTube et Dailymotion : Partager des vidéos



Aujourd'hui, dans tous les secteurs d'activité et probablement encore davantage dans celui du tourisme, l'utilisation de la vidéo en ligne est devenue un passage obligé pour valoriser les sites et territoires. Cet engouement des internautes pour les vidéos constitue donc un enjeu majeur pour Moselle Tourisme. Principales plateformes d'hébergement, de partage et de visionnage de vidéos en ligne, YouTube et Dailymotion font désormais partie des sites les plus consultés par les internautes. A titre d'exemple, Dailymotion est le 32^e site le plus fréquenté au monde avec 93 millions de visiteurs uniques dans le monde et 10,1 millions en France. En 2010, YouTube a annoncé avoir franchi le cap des deux milliards de vidéos vues quotidiennement.

Sources chiffres : La Tribune, Nielsen//NetRatings.



<http://www.youtube.com/MoselleTourisme>



Appropriiez-vous les vidéos de Moselle Tourisme !

La création d'une page Moselle Tourisme sur ces deux plateformes constitue un outil de promotion grand public de la destination. Une trentaine de vidéos sont consultables sur ces deux sites.

Pour les particuliers comme pour les professionnels du tourisme, il est possible de s'approprier les vidéos de Moselle Tourisme pour les positionner dans un site ou dans un blog. On peut également, à partir des plateformes, récupérer des murs d'images de vidéos. Et toujours de manière très simple et sans demande d'autorisation.



<http://www.dailymotion.com/MoselleTourisme>

<http://fr.calameo.com/accounts/16608>



Calaméo Des brochures numériques pour tous !

Calaméo propose un service en ligne gratuit de conversion de documents numériques en publications dynamiques. Il rend «feuiltables» sur écran des brochures téléchargeables (au format PDF) ou imprimées. A ce jour, le site héberge quelque 50 publications de Moselle Tourisme qui sont mises à la disposition de tous. Il est possible et simple de les télécharger ou de les insérer dans un blog ou une page d'un site. Ainsi, tout Office de Tourisme peut par exemple proposer sur son site de consulter le guide des gîtes de Moselle 2011.

Tout Moselle Tourisme dans votre téléphone !

4 thèmes principaux

Dormir

Tout sur les formules d'hébergement et de location

Manger

Les meilleures adresses pour se restaurer

Visiter

Les sites touristiques, les musées, les jardins à découvrir

Se divertir

Les loisirs, fêtes et manifestations.



<http://www.moselle-tourisme.mobi> |



LE POINT DE VUE DE...

Eric Weiss

Directeur de l'Office du
Tourisme de Forbach

" Pour les Offices de Tourisme, l'application mobile de Moselle Tourisme répondra à une attente de nos clients à laquelle il nous est difficile de répondre individuellement, faute de moyens. Grâce à la géolocalisation, c'est un outil vraiment pratique pour tous les touristes de passage qui souhaitent profiter des ressources locales en toute facilité".

Disposer de toute l'information touristique de la Moselle sur un téléphone portable de type smartphone, c'est pour très bientôt. Le développement du site mobile est en cours. Ce site sera un véritable guide de voyage dans le département avec pas moins de 2 700 adresses et bons plans géolocalisés (c'est-à-dire liés à la position de l'utilisateur) affichant descriptifs, horaires, tarifs, cartes, itinéraires, photos...

La géolocalisation permettra de trouver très facilement un hôtel, une activité, un restaurant, de les localiser et les contacter en un clic !

Pour Moselle Tourisme, c'est un média supplémentaire qui permettra de valoriser encore la destination et faciliter l'accès aux différentes richesses touristiques du territoire.

MOBILITÉ

QR Code mode d'emploi

Le QR code ou flashcode est une sorte de code-barres en 2D lisible à partir d'un téléphone portable.

Un programme gratuit doit être téléchargé sur le mobile (par exemple à partir du site : <http://mobiletag.com>).

Ensuite, il suffit de prendre en photo le code pour voir son contenu. Le QR code peut contenir des liens web, un numéro de téléphone, une adresse mail...

Ce contenu peut-être ensuite transféré, imprimé.



Web 2.0

Vos contacts à Moselle Tourisme



Jean-Michel Klaine

Directeur de Moselle Tourisme

03 87 37 57 62

jean-michel.klaine@moselle-tourisme.com



Valérie Hukalo

Responsable SITLOR

03 87 37 59 74

valerie.hukalo@moselle-tourisme.com



Joël Biendicho

Administrateur internet

03 87 37 57 83

joel.biendicho@moselle-tourisme.com